



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA CONSULTORA DE SALUD MENTAL ANTIESTRES E.I.R.L.,
SAN BORJA – 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

MARIEL GUADALUPE PACHECO ZÁRATE

ASESOR

DANIEL ARMANDO CARDENAS CANALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA ESTE – PERÚ

AÑO 2016 - II

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedicado a mi Madre Lupe Zárate T. por ser la mujer valiente que es, por su apoyo incondicional, por todo el esfuerzo, porque a pesar de las adversidades, supo cómo guiar mi camino de la mejor manera y hacerme una persona de bien. Y por darme siempre ese ánimo alentador que recuerdo en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

Teniendo en cuenta que esta investigación representa mi último esfuerzo y dedicación de una etapa memorable en la Universidad, utilizo estas líneas para agradecer a aquellas personas que compartieron y me apoyaron en todo este largo proceso, convirtiendo mis experiencias en recuerdos sin olvido.

En primer lugar agradezco a Dios por ser generoso conmigo y darme la bendición de poder lograr mis propósitos. Agradecer a mi familia, en especial a mis abuelos y a mi madre que son mi soporte, que con su sola existencia engrandecen mi fuerza y voluntad para seguir adelante. También agradecer a dos personas que conocí como compañeros en esta Universidad y se volvieron parte de mi vida, a Jhordy R. y Antonina P., por cada momento compartido, por su cariño, por las experiencias vividas y por todo su apoyo incondicional. Finalmente, agradezco a mis docentes por los conocimientos impartidos, por la paciencia y la voluntad de enseñarme y por ayudarme a lograr ser una profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mariel Guadalupe Pacheco Zárate, con DNI N° 73191690, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 01 de Noviembre del 2016

Mariel Guadalupe Pacheco Zárate

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “**CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONSULTORA DE SALUD MENTAL ANTIESTRES E.I.R.L, SAN BORJA – 2016**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Mariel Guadalupe Pacheco Zárate

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente en la empresa Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L, San Borja - 2016. Para lo cual, la investigación que se aplicó fue de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, donde tuvo como soporte a teóricos expertos en el tema como Kotler, Hoffman & Bateson, Schnarch, Alcaide y otros no menos importantes que ayudaron a la realización de la investigación. La población que también vendría a ser la muestra ya que es un censo, estuvo representada por 80 clientes de la empresa Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L del presente año, para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, lo cual fue validado por cinco expertos en el tema, dos jueces metodólogos y tres temáticos, esto ayudo a que la obtención de datos fuese la más idónea y pertinente. Por último se concluyó que la calidad de servicio y la fidelización del cliente en la empresa Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L, San Borja – 2016 tienen una relación significativa del 46,7% debido a que las dimensiones como Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Garantía y Empatía lograron obtener puntuaciones considerables que ayudan de forma positiva en la fidelización del cliente de la empresa Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L.

Palabras Claves: Determinar, calidad de servicio, fidelización de clientes, censo, metodólogos, dimensiones.

ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between the quality of service and customer loyalty in the company Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L, San Borja - 2016. For that, the research applied was descriptive - correlational, not experimental design and cross - sectional, where it was supported by expert theorists on the subject such as Kotler, Hoffman & Bateson, Schnarch, Alcaide and others no less important who helped in the research. The population that would also come to be the sample since it is a census, was represented by 80 customers of the company Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L of this year, for data collection was used as technique the survey and the questionnaire as instrument, which was validated by five experts on the subject, two methodologists judges and three thematic, which helped to obtain the most appropriate and pertinent data collection. Finally, it has been concluded that the quality of service and customer loyalty in the company Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L, San Borja - 2016 have a significant relationship of 46.7% because the dimensions such as tangible elements, reliability, answer's capacity, guarantee and empathy were able to obtain significant scores that positively help in the customer loyalty of the company Consultora de Salud Mental Antiestres E.I.R.L.

Keywords: Determine, quality of service, customer loyalty, census, methodologists, dimensions.